

**PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT*, SISTEM PENGUKURAN  
KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*), DAN KOMITMEN  
ORGANISASITERHADAP KINERJA MANAJER UNIT  
(Studi pada RS. PKU Muhammadiyah Surakarta)**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis

**Universitas Muhammadiyah Surakarta**

**Disusun Oleh:**

**DESY SUSANTI**  
**B200110321**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2014**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*), DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA MANAJER UNIT (Studi Pada RS. PKU Muhammadiyah Surakarta).

Yang ditulis oleh:

Nama : Desy Susanti  
NIM : B 200 110 321  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Akuntansi

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.


Surakarta, November 2014  
Pembimbing



(Drs. Yuli Tri Cahyono, SH, MM, Ak)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

  
(DR. Triyono, SE, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **DESY SUSANTI**  
NIM : **B 200 100 321**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, SISTEM PENGUKURAN KINERJA, SISTEM PENGHARGAAN (*REWARD*), DAN KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA MANAJER UNIT (Studi pada RS. PKU Muhammadiyah Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, November 2014

Yang Membuat Pernyataan



**(DESY SUSANTI)**

## **MOTTO**

*Sesungguhnya bersama setiap kesulitan ada kemudahan. Maka jika engkau sudah bebas tetaplah tabah bekerja keras. Dan jadikanlah Tuhanmu sebagai tujuan (kerinduan) engkau semata  
(QS. Al-Insyiroh 6-8)*

*Tuntutlah ilmu walaupun ke negeri cina, sesungguhnya menuntut ilmu itu wajib atas tiap-tiap muslim  
(Hadist)*

*Jangan bilang “Ya Tuhan aku punya masalah besar !”  
Tapi katakan, “Hai masalah, aku punya Tuhan Yang Maha Besar !”  
(Merry Riana)*

*Seberat apapun harimu, jangan pernah biarkan seorang membuatmu merasa bahwa kamu tidak pantas mendapatkan apa yang kamu inginkan  
(Penulis)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan rasa syukur dan rendah hati, karya ku ini kupersembahkan untuk:

- ❖ Allah SWT yang selalu melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga skripsi ini terselesaikan.
- ❖ Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan bantuan secara moril dan materiil, serta memberikan kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah hidupku.
- ❖ Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul **“PENGARUH *TOTAL QUALITY MANAGEMENT (TQM)*, *SISTEM PENGUKURAN KINERJA*, *SISTEM PENGHARGAAN (REWARD)*, *KOMITMEN ORGANISASI TERHADAP KINERJA MANAJER UNIT (Studi Pada RS. PKU Muhammadiyah Surakarta)*”** sebagai salah satu tugas akhir untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Prodi Akuntansi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini, penulis tidak lepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara moril maupun materiil, sehingga terselesaikannya skripsi ini. Oleh karena itu, penulis dengan kerendahan hati mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Zulfikar, S.E, M.Si selaku Ketua Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak **Yuli Tri Cahyono, M.M., Akt, CA** selaku Dosen Pembimbing yang telah menjadi pembimbing bagi penulis dalam menyusun skripsi.

4. Ibu Shinta Permatasari, S.E selaku Pembimbing Akademik yang selalu mengarahkan bimbingan bagi penulis.
5. Seluruh Dosen dan Staf Karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammdiyah Surakarta, terima kasih atas segala bentuk bantuannya.
7. Bapak Taufik Karyawan Diklit di RS.PKU Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan waktunya dalam membantu pelaksanaan penelitian ini.
8. Terutamanya kepada Ayah dan Ibunda tercinta yang telah memberikan hembusan doa disetiap nafasnya, terima kasih atas segalanya.
9. Seluruh keluarga besarku yang selalu memberikan dorongan, motivasi, dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan bantuan dalam penulisan skripsi ini, sehingga skripsi ini selesai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan baik dari segi penulisan maupun penyajiannya. Untuk itu, segala saran dan kritik yang membangun semoga dapat berguna untuk perbaikan karya selanjutnya. Penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca serta bagi teman-teman yang masih menyelesaikan studi di Universitas Muhammadiyah Surakarta serta tugas akhir ini semoga bisa menjadi awal kesuksesan bagi penulis pada langkah selanjutnya. Amin.

***Wassalamu'alaikum Wr. Wb.***

Surakarta, November 2014

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	8
A. Akuntansi Manajemen .....	8
B. <i>Total Quality Management (TQM)</i> .....	9
C. Sistem Pengukuran Kinerja.....	10
D. Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) .....	12
E. Komitmen Organisasi.....	14
F. Kinerja Manajer Unit .....	14
G. Hubungan <i>TQM</i> dengan Kinerja Manajerial.....	16



H. Hubungan Sistem Pengukuran Kinerja Dengan Kinerja Manajerial .....	18
I. Hubungan Sistem Penghargaan ( <i>Reward</i> ) Dengan Kinerja Manajerial .....	19
J. Hubungan Komitmen Organisasi Komitmen Organisasi.....	20
K. Penelitian Terdahulu .....	20
L. Kerangka Pemikiran.....	23
M. Hipotesis.....	23
 BAB III METODE PENELITIAN .....	 25
A. Jenis Penelitian .....	25
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	25
C. Metode Pengambilan Sampel .....	26
D. Data dan Sumber Data .....	26
E. Metode Pengumpulan Data .....	27
F. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	28
G. Metode Analisis Data .....	31
 BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	 37
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	37
1. Profil dan Sejarah RS. PKU Muhammadiyah Surakarta....	37
2. Visi, Misi, Motto, dan Slogan Layanan.....	39
3. Struktur Organisasi .....	39
4. <i>Job Description</i> .....	40
B. Analisis Data .....	44
1. Uji Validitas .....	44
2. Uji Reliabilitas .....	47
C. Uji Asumsi Klasik .....	47
1. Uji Normalitas .....	48
2. Uji Heteroskedastisitas.....	48
3. Uji Multikolinieritas.....	48

D. Uji Hipotesis .....	49
1. Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
2. Uji t .....	51
3. Uji F (Uji Ketepatan Model) .....	52
4. Uji Koefisiensi Determinasi $R^2$ .....	52
E. Pembahasan .....	52
 BAB V PENUTUP .....	 56
A. Simpulan .....	56
B. Keterbatasan Penelitian .....	57
C. Saran .....	57

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas <i>TQM</i> .....	44
Tabel IV. 2 Hasil Uji Validitas Sistem Pengukuran Kinerja .....	45
Tabel IV. 3 Hasil Uji Validitas Sistem Penghargaan ( <i>reward</i> ).....	45
Tabel IV. 4 Hasil Uji Validitas Komitmen Organisasi .....	46
Tabel IV. 5 Hasil Uji Validitas Kinerja Manajer Unit .....	46
Tabel IV. 6 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel IV. 7 Hasil Uji Normalitas .....	48
Tabel IV. 8 Hasil Uji Uji Heteroskedastisitas.....	48
Tabel IV. 9 Hasil Uji Multikolinieritas .....	49
Tabel IV. 10 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda .....	49
Tabel IV. 11 Hasil Uji t.....	51

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran .....	23

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Keterangan Penelitian dari RS. PKU Muhammadiyah Surakarta

Lampiran 2. Struktur Organisasi

Lampiran 3. Kuesioner

Lampiran 4. Tabulasi Data

Lampiran 5. Surat Keterangan Validasi Data Skripsi

Lampiran 6. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Lampiran 7. Uji Asumsi Klasik: Normalitas, Heteroskedastisitas,  
Multikolinieritas,

Lampiran 8. Uji Hipotesis: Analisis Regresi Linier Berganda, Uji t,  
Uji Signifikansi Simultan (F), Uji *R Square*.

Lampiran 9. Tabel r product moment, tabel F dan Tabel t.

## **ABSTRACT**

*This research aims to know the influence of total quality management, performance measurement system, system of reward, and organizational commitment to the unit manager. The object of this research is RS. PKU Muhammadiyah Surakarta.*

*The sampling method used purposive sampling (sample selection aims or in selecting the sample is not random). The number of respondents who participated in this research is 43 manager. Techniques and methods of data analysis used in this study using multiple linear regression analysis with the help of SPSS 21 program.*

*The result of the research are total quality management, performance measurement system, system of reward, and organizational commitment influences to unit manager.*

*Keywords: total quality management, performance measurement system, system of reward, organizational commitment.*

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membuktikan pengaruh *Total Quality Management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), dan komitmen organisasi terhadap kinerja manager unit. Objek penelitian ini adalah pada RS.PKU Muhammadiyah Surakarta.

Metode pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* (pemilihan sampel bertujuan atau dalam memilih sampel tidak acak). Adapun jumlah responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini sebanyak 43 manajer. Teknik dan metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda dengan bantuan program *SPSS 21*.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Total Quality Management (TQM)*, Sistem pengukuran kinerja, Sistem penghargaan (*reward*), dan Komitmen organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja manajer unit.

Kata Kunci: *Total Quality Management (TQM)*, sistem pengukuran kinerja, sistem penghargaan (*reward*), komitmen organisasi.